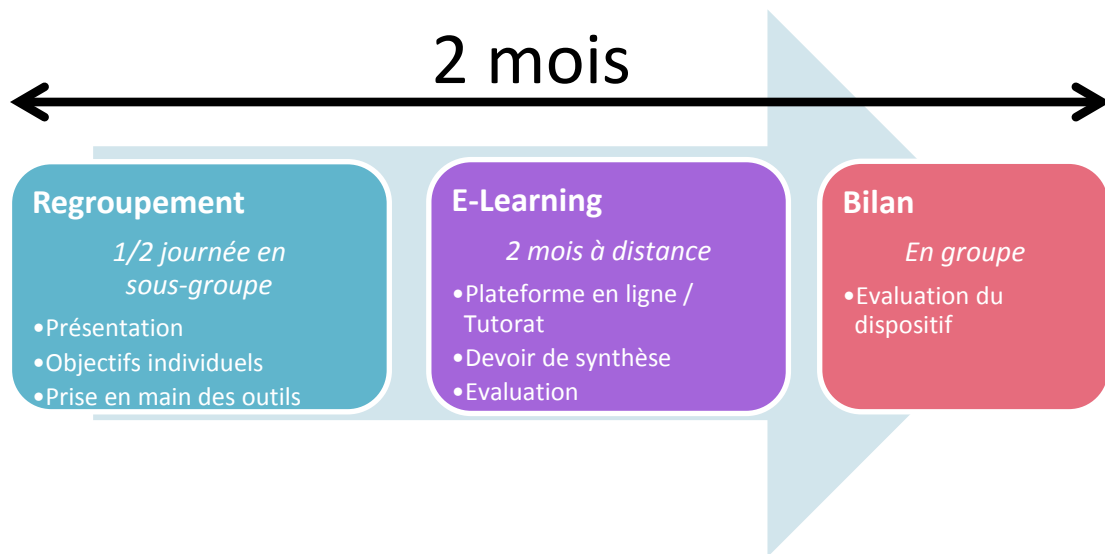


**RAPPEL DU CONTEXTE**

L'IFAP a expérimenté un dispositif de formation en bureautique à distance de juin à novembre 2011. Trois sessions ont été menées. La première en interne avec neuf agents de l'IFAP puis deux autres avec 23 puis 28 stagiaires de différentes collectivités (Nouvelle-Calédonie, Cap Emploi, Chambre d'agriculture, Province-Sud, Province des Iles et IFAP).

Chaque session a été organisée en trois étapes avec un regroupement au départ et un à la fin :



Dès le départ, l'accent a été mis sur le tutorat et l'accompagnement des stagiaires. Adeline Bacelos, formatrice en bureautique à l'IFAP, a suivi tous les stagiaires pendant leurs formations. Elle les a relancés chaque semaine et a répondu à leurs questions.

Les formations sont organisées en parcours : Word niveau 1, Word niveau 2, Word niveau 3, Excel niveau 1, ...

La durée estimée d'un parcours est de 8 heures. Nous avons demandé à chaque stagiaire de faire 2 parcours minimum, soit 16 heures de formation sur la session. Cela correspond à **2h de formation par semaine**. Chaque parcours comporte un devoir et une évaluation qui permettent de **vérifier les compétences** acquises par le stagiaire.

Ces expérimentations ont permis de préparer le dispositif proposé au catalogue 2012.



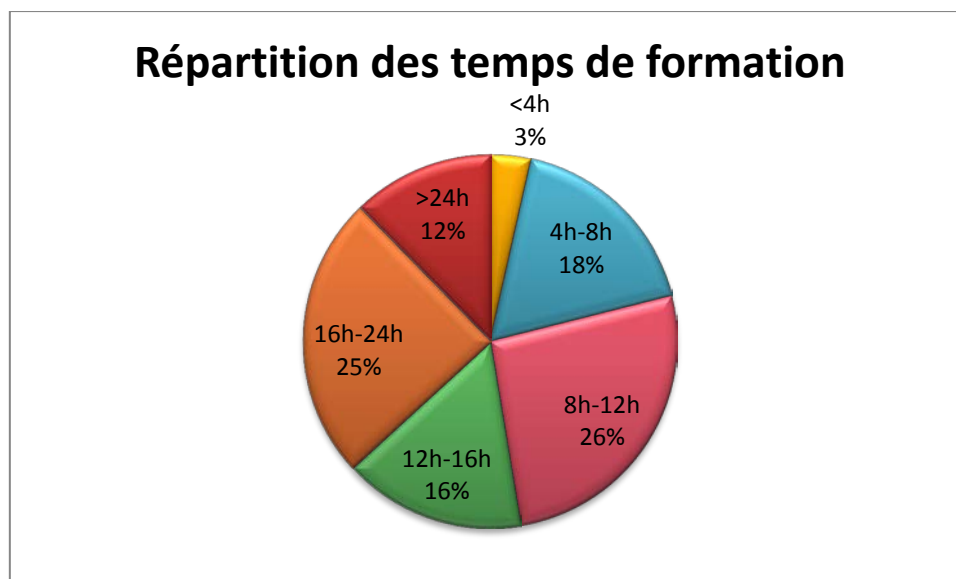
1/2 journée de regroupement à Koné

## BILAN PEDAGOGIQUE

En tout, 60 stagiaires se sont formés à la bureautique à distance dont 19 en Province Nord et 1 en Province des Iles.

### TEMPS DE FORMATION

249h de formation ont été réalisées en présentiel lors des regroupements et 939h en formation à distance (connexion à la plateforme et devoirs). La **durée moyenne de formation à distance des stagiaires est de 15h40min**, soit **97,5% des 16h demandées** par session. Cependant, il existe des **écarts importants** entre les stagiaires :



### PARCOURS

En moyenne, les stagiaires ont suivi 1,6 parcours et terminé 1,3 parcours (pour 2 demandés).

Lors des premières sessions, nous avons fixé des objectifs élevés aux stagiaires (3 parcours) mais très peu les ont atteints. Lors de la dernière session, nous avons été moins exigeants (2 parcours), les objectifs ont été mieux respectés mais le nombre moyen de parcours a diminué.

Certains stagiaires très motivés ont réussi à faire 4 ou 5 parcours en une seule session.

### EVALUATIONS DES COMPETENCES

Chaque stagiaire fait une évaluation pré-formation lors du regroupement initial. Cela permet de le positionner et de mesurer sa progression en comparant le résultat avec le score de l'évaluation de fin de parcours. Les stagiaires ont nettement progressé après avoir suivi le parcours à distance :

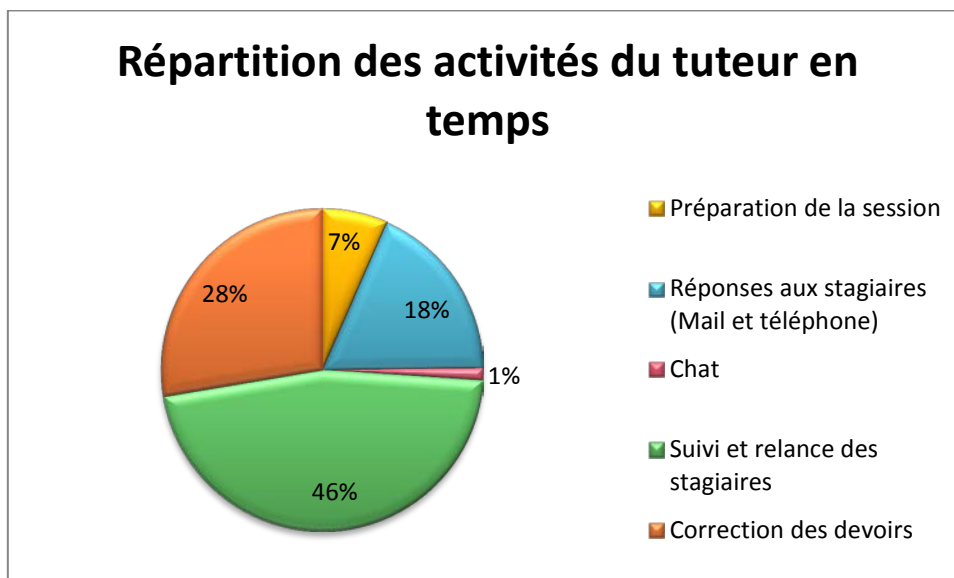
	Pré-évaluation (Moyennes)	Evaluation fin de parcours (Moyennes)
<b>Session IFAP</b>	33%	69%
<b>Session 11-07</b>	31%	74%
<b>Session 11-09</b>	39%	73%

## LE TUTORAT

Durant toute la période de formation, **les stagiaires ont été suivis et accompagnés par la tutrice**. Elle a assuré un tutorat réactif (réponse aux questions des stagiaires) et proactif (relance des stagiaires, informations utiles, correction des devoirs...) sur les différents aspects de la formation : pédagogique, administratif, organisationnel, motivationnel et technique. Les échanges ont eu lieu par courriel et par téléphone.

Lors de la dernière session, le tuteur a consacré environ 74h à l'accompagnement des stagiaires. Cela représente **2h40 de tutorat par stagiaire** sur 2 mois.

Les activités du tuteur sont multiples :



Le suivi des stagiaires et les relances hebdomadaires représentent presque la moitié de l'activité du tuteur.

## BILAN TECHNIQUE POSITIF

Le dispositif technique est fiable et a été relativement simple à mettre en œuvre. Très peu de problèmes techniques ont été rencontrés.

Quelques bugs dans les leçons ou exercices ont perturbé l'apprentissage des stagiaires. L'éditeur les corrige au fur et à mesure.

Alors que la plateforme est hébergée en métropole, aucun stagiaire ne s'est plaint de lenteurs pour suivre les modules.

### METHODOLOGIE

Après chaque session, un débriefing en groupe de 2h a été organisé. Plusieurs thématiques ont été traitées dans 3 ateliers :

#### ATELIER 1 : L'ORGANISATION DE LA FORMATION

**L'organisation sur le lieu de travail est la principale difficulté** remontée par les stagiaires. Ils n'arrivent pas toujours à s'organiser et **les responsables (n+1) ne sont pas suffisamment impliqués** et ne prennent pas suffisamment en compte la formation de l'agent.

Les collègues ne sont pas habitués à cette activité et sollicitent le stagiaire pendant ses périodes de formation.



Débriefing à Nouméa

*Nous avons **impliqué de plus en plus les managers** dans la formation. Ils ont signé un **contrat tripartite** (stagiaire, IFAP, manager) les engageant à suivre la progression de leur agent et à organiser son activité pour qu'il puisse se former. Lors de la dernière session, un **suivi bihebdomadaire** a été mis en place, les managers ont reçu par mail un tableau de l'avancement de leur(s) agent(s).*

*Pour connaître l'impact et l'intérêt de ces dispositions, les managers ont été questionnés. Les retours sont positifs, cela a permis à certains managers de suivre leurs agents et d'échanger avec eux sur la formation, d'organiser l'activité du service pour que l'agent puisse se former.*

*Toutefois, les retours des stagiaires montrent que tous les managers n'ont pas été suffisamment impliqués. Il faudra être plus clair sur les attendus du manager dans la formation pour que celui-ci puisse jouer pleinement son rôle dans la formation.*

**Les fonctions, tâches et conditions de travail des agents ont un impact important sur la formation.** Les agents dont les conditions de travail ne facilitent pas la formation à distance doivent absolument être accompagnés par leurs managers pour qu'une organisation soit mise en place. Par exemple, un agent qui reçoit du public toute la journée aura plus de difficultés à se former qu'un agent qui peut organiser son activité avec un minimum d'autonomie.

Les stagiaires qui ont eu **accès à un lieu dédié** (un autre bureau par exemple) ou qui se sont formés **chez eux** ont mieux progressé, l'accès à la formation à distance est ainsi facilité.

La durée de la session de formation (2 mois) est globalement adaptée. La mise en place de plusieurs « chats » sur la dernière session est un plus pour maintenir la motivation des stagiaires.

---

## ATELIER 2 : TUTORAT ET CONTENUS

### Le tutorat

Le suivi du tuteur (relances, correction des devoirs, réponses aux questions) permet aux stagiaires de **se sentir accompagnés** et de **maintenir la motivation**, c'est un **élément indispensable** de la réussite du dispositif.

Les échanges se font principalement par mail, ce qui convient bien aux stagiaires. Le téléphone doit être privilégié pour les stagiaires en difficultés. De plus, la forte réactivité du tuteur a été très appréciée.

### Les contenus

Les contenus de formation Onlineformapro sont appréciés. Quelques bugs dans les contenus viennent toutefois gêner la progression qui pourrait être moins guidée et répétitive.

Les devoirs, et surtout les corrections apportées par la tutrice sont importants, ils permettent de varier les activités et d'échanger entre stagiaires et tuteur.

La sonorisation des contenus est un plus mais tous les stagiaires n'ont pas d'écouteurs ou de casque.

---

## ATELIER 3 : RESENTIS

Dans cet atelier, l'objectif était de savoir comment les stagiaires avaient vécu la formation.

### Les termes utilisés pour décrire la formation en bureautique à distance

- **Autonomie, liberté d'accès, dynamisme**, intéressant, positif.
- **Adapté au rythme du stagiaire**, sentiment de **progression**, **contact** maintenu avec le tuteur
- Certains préfèrent la formation en groupe (présentiel) pour sortir du bureau.

## CONCLUSION

Ces expérimentations ont montré **l'efficacité pédagogique** du dispositif et **l'importance de l'accompagnement** des stagiaires. L'accompagnement et le suivi du tuteur IFAP sont primordiaux mais les managers de proximité doivent aussi accompagner l'agent en formation en organisant son activité de façon à intégrer la formation à distance. Le tutorat permet de maintenir la motivation du stagiaire et évite qu'il se sente seul et isolé.

Le temps moyen de formation observé est bon mais des écarts importants existent entre les stagiaires. Peu de stagiaires ont abandonné la formation (environ 8% ne se sont pas connectés pendant le 2<sup>ème</sup> mois de formation).

En 2012, la bureautique à distance est proposée au catalogue de l'IFAP. Le dispositif a été adapté et tient compte de ces expérimentations.